



ГODOVOЙ ОТЧЕТ ЗА 2014 ГОД

**о деятельности АО «Фонд развития предпринимательства «Даму»
по вопросам оказания государственных услуг в рамках проектов
«Деловые связи», «Обучение топ-менеджмента малого и среднего бизнеса»,
«Бизнес-Советник 1» и «Бизнес-Советник 2» четвертого направления
программы «Дорожная карта бизнеса 2020»**

Алматы, 2014

Содержание

| | |
|--|----|
| 1. Общие положения..... | 3 |
| 1.1. Сведения об услугодателе..... | 3 |
| 1.2. Информация о государственной Услуге в рамках проекта «Деловые связи»..... | 4 |
| 1.3. Информация о государственной Услуге в рамках проекта «Обучение топ-менеджмента МСБ» | 5 |
| 1.4. Информация о государственной Услуге в рамках проектов «Бизнес-Советник 1», «Бизнес-Советник 2»..... | 6 |
| 1.5. Информация о востребованности государственных Услуг | 7 |
| 2. Работа с услугополучателями..... | 8 |
| 2.1. Сведения об источниках и местах доступа к информации о порядке оказания государственных Услуг | 8 |
| 2.2. Мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных Услуг | 10 |
| 3. Контроль за качеством оказания государственных услуг..... | 10 |
| 3.1. Результаты контроля за качеством оказания государственных услуг, проведенного внешними экспертами | 10 |

1. Общие положения

Государственная услуга «Обучение субъектов частного предпринимательства в рамках программы «Дорожная карта бизнеса 2020» (далее - Услуга) предоставляется субъектам частного предпринимательства и заключается в:

- 1) поддержке установления деловых связей с иностранными партнерами (далее – проект «Деловые связи») и
- 2) обучении топ-менеджмента малого и среднего бизнеса (далее – проект «Обучение топ-менеджмента МСБ»);
- 3) краткосрочном обучении населения с предпринимательской инициативой и предпринимателей основам предпринимательства (далее - проект «Бизнес-Советник 1»), а также по функциональным направлениям ведения и развития бизнеса (далее - проект «Бизнес-Советник 2»).

Услугодателем в рамках реализации проектов «Деловые связи», «Бизнес-Советник 1», «Бизнес-Советник 2» четвертого направления Программы выступает АО «Фонд развития предпринимательства «Даму» (далее - Фонд «Даму»).

Услугодателем по проекту «Обучение топ-менеджмента МСБ» в рамках реализации четвертого направления Программы выступает АОО «Назарбаев Университет». Согласно Постановлению Правительства Республики Казахстан «Об утверждении Программы «Дорожная карта бизнеса 2020» № 301 от 13.04.2010 г. (далее - Постановление) Фонд «Даму» совместно с АОО «Назарбаев Университет» проводят последующий мониторинг деятельности участников данного проекта.

Участниками проектов «Деловые связи», «Обучение топ-менеджмента МСБ» могут стать руководители высшего и среднего звена предприятий малого и среднего бизнеса, осуществляющие деятельность в приоритетных секторах экономики согласно приложению 1 программы «Дорожная карта бизнеса 2020» (далее – Программа). Требования к предпринимателям, претендующим на получения Услуги:

- предприятие имеет статус малого или среднего предпринимательства;
- текущая деятельность предприятия соответствует Перечню приоритетных секторов экономики (согласно приложению №1 к Программе);
- должность участника - не ниже заместителя руководителя предприятия.

Участниками проекта «Бизнес-Советник 1» могут стать лица с предпринимательским потенциалом и начинающие предприниматели.

Участниками проекта «Бизнес-Советник 2» могут стать действующие предприниматели.

1.1. Сведения об услугодателе

Фонд «Даму» - это национальный институт развития, реализующий государственные программы поддержки малого и среднего предпринимательства (далее – МСП) в Казахстане. Фонд «Даму» был основан в 1997 г. согласно Постановлению Правительства Республики Казахстан от 26.04.1997г. № 665 «О создании фонда развития малого предпринимательства».

В соответствии с Указом Президента Республики Казахстан от 22.05.2013г. №571 «О некоторых мерах по оптимизации системы управления институтами развития, финансовыми организациями и развития национальной экономики» 100% акций Фонда «Даму» были переданы АО «Национальный управляющий холдинг «Байтерек» (далее – АО «НУХ «Байтерек»).

Миссия Фонда «Даму»: содействовать качественному развитию малого и среднего бизнеса Казахстана.

С конца 2007г. Фонд осуществляет функции оператора по обусловленному размещению средств Стабилизационной программы Правительства Республики Казахстан.

С 2010г. в рамках Программы Фонд «Даму» является финансовым агентом субсидирования ставок вознаграждения по кредитам предпринимателей и гарантирования кредитов предпринимателей перед банками, а также выполняет функции оператора программ по обучению и консультированию предприятий МСБ.

Уполномоченным органом, ответственным за реализацию Программы, до августа 2014г. являлось Министерство регионального развития Республики Казахстан в лице Государственного Учреждения Комитет развития предпринимательства. В августе 2014 г. согласно Указу Президента Республики Казахстан «О реформе системы государственного управления Республики Казахстан» от 6.08.2014г. №875, функции и полномочия Министерства регионального развития Республики Казахстан переданы вновь образованному Министерству национальной экономики Республики Казахстан, включая функции уполномоченного органа, ответственного за реализацию Программы.

В целях качественного и своевременного оказания Услуги во всех регионах Казахстана работают региональные филиалы Фонда «Даму», которые имеют значительный опыт работы с местными предпринимателями, общественными организациями и местными исполнительными органами власти. Кроме того, в 2012-2013 гг. Фондом «Даму» создана своеобразная сеть центров по обслуживанию предпринимателей и населения с предпринимательской инициативой, в том числе 17 Центров обслуживания предпринимателей во всех областных центрах Казахстана и городах Астана, Алматы и Семей, 27 Центров поддержки предпринимательства в моногородах, 14 мобильных Центров поддержки предпринимательства, регулярно выезжающих в самые отдаленные населенные пункты страны. В данных Центрах предприниматели могут получить комплексные консультационные услуги в режиме «одного окна».

1.2. Информация о государственной Услуге в рамках проекта «Деловые связи»

Согласно Постановлению Фонд «Даму» с 2011 года выступает оператором проекта «Деловые связи». В 2014 году реализация данного проекта осуществлялась Фондом «Даму» в соответствии с Договором о государственных закупках услуги №22 от 25.02.2014 г., заключенным с ГУ «Комитет развития предпринимательства» Министерства регионального развития Республики Казахстан. В связи с изменением структуры Правительства Республики Казахстан 25 ноября 2014 года было заключено Дополнительное соглашение №1 о внесении изменений к Договору.

Целью проекта «Деловые связи» является повышение потенциала казахстанских предпринимателей путем установления деловых контактов и налаживания сотрудничества с зарубежными компаниями. Проект состоит из двух этапов.

Первый этап проекта «Деловые связи» осуществляется на территории Республики Казахстан. На данном этапе под руководством квалифицированных отечественных и зарубежных бизнес-тренеров и консультантов проводятся трехнедельные бизнес-тренинги (2 недели очная и 1 неделя заочная формы), направленные на обучение предпринимателей современным методам ведения бизнеса, написанию бизнес-планов, поиску деловых партнеров за рубежом, развитию навыков установления деловых контактов с зарубежными предпринимателями.

В 2014 году обучение в рамках первого этапа прошли 586 человек, списки которых направлялись на согласование Уполномоченному органу.

В качестве учреждений, осуществляющих организацию и проведение бизнес-тренингов, в 2014 году были определены ИПК «МПА «Туран-Профи» и Университет КИМЭП. Обучение проводилось в городах Астана, Алматы, Актобе, Костанай, Талдыкорган, Усть-Каменогорск и Шымкент.

По окончании тренингов участники Проекта защищают выпускные задания (разработанные бизнес-планы) и получают сертификат об успешном окончании курсов. Получившие сертификат участники могут принять участие в конкурсном отборе на второй этап.

Для проведения конкурсного отбора бизнес-планов слушателей создается конкурсная комиссия, в состав которой согласно Постановлению в 2014 году были включены представители Обучающего учреждения, Фонда и региональные представители Национальной палаты предпринимателей (далее - НПП).

В 2014 г. конкурсной комиссией была заслушана защита бизнес-планов 346 предпринимателей.

Второй этап проекта «Деловые связи» предусматривает тематическую бизнес-стажировку участников проекта в Германии или США. В ходе стажировки участники имеют возможность посетить иностранные предприятия аналогичного профиля, изучить конкретные управленческие вопросы, установить индивидуальные деловые связи по вопросам трансферта технологий, приобретения оборудования, взаимной поставки товаров, работ и услуг, приобретения франшиз, создания совместных предприятий. Участие во втором этапе проекта могут принять и участники проекта «Обучение топ-менеджмента МСБ».

Отбор участников зарубежной стажировки в ФРГ и США в 2014 году осуществлялся совместной казахстанско-германской и казахстанско-американской комиссиями соответственно. В ходе собеседования выявлялись конкретные цели участия претендентов на стажировку во втором этапе проекта «Деловые связи», а также оценивалось их проектное задание, осуществлялся анализ конкурсной документации.

Партнерами Фонда по организации зарубежных стажировок в 2014 году стали Германское общество по международному сотрудничеству (GIZ) и Агентство США по международному развитию (USAID).

Расходы за перелет из Казахстана в страну прохождения стажировки и обратно, а также за проживание участник не несет. При этом до места вылета из Казахстана за границу участник добирается самостоятельно.

В целом в 2014г. на стажировку было направлено 111 человек, в т.ч. в США было направлено 59 предпринимателей, на стажировку в Германию выехали 52 человека.

1.3. Информация о государственной Услуге в рамках проекта «Обучение топ-менеджмента МСБ»

Согласно Постановлению Фонд «Даму» с 2011 года проводит мониторинг реализации проекта «Обучение топ-менеджмента МСБ». В 2014 году ежеквартальный мониторинг реализации данного проекта осуществлялся Фондом «Даму» в соответствии с Договором о государственных закупках услуги №27 от 11.03.2014 г., заключенным с ГУ «Комитет развития предпринимательства» Министерства регионального развития Республики Казахстан. В связи с изменением структуры Правительства Республики Казахстан 25 ноября 2014 года было заключено Дополнительное соглашение №1 о внесении изменений к Договору.

Обучение руководителей высшего и среднего звена предприятий МСБ в рамках проекта проводится на базе Высшей школы бизнеса АОО «Назарбаев Университет» в сотрудничестве с зарубежными преподавателями Университета

Дьюк и Duke Corporate Education (Duke University, США). Обучение направлено на внедрение новых моделей построения успешного бизнеса, развитие навыков эффективного управления действующим предприятием и решение стратегических и тактических бизнес-задач. Семинары для предпринимателей проводятся на английском языке с синхронным переводом на русский язык.

В 2014 году программа обучения по проекту была дополнена бизнес-кейсами, основанных на опыте ведущих казахстанских компаний и максимально приближенных к казахстанской реальной практике ведения бизнеса. Обучение состоит из 3-х этапов.

На первом этапе предпринимателей проходят трехдневные бизнес-курсы, направленные на повышение уровня знаний и навыков и ознакомление с моделями построения успешного и растущего бизнеса, а также критериями определения потенциальных бизнес-возможностей. Интерактивный метод обучения предполагает активное участие слушателей в процесс обучения, дискуссиях, дебатах и презентациях, самостоятельное решение бизнес-задач. Программа обучения также предполагает развитие «нетворкинга» (networking): расширение круга связей, обмен опытом между слушателями.

На втором этапе участники в течение месяца проходят три онлайн-семинара (webinars) на местах по следующим темам: правовые вопросы ведения бизнеса; привлечение инвестиций; проведение успешной презентации бизнес-плана.

На третьем этапе участники в течение месяца дорабатывают бизнес-планы непосредственно на своих предприятиях при информационно-аналитической поддержке преподавателей АОО «Назарбаев Университет», которые координируют процесс написания бизнес-плана участниками. Переведенные на английский язык бизнес-планы оцениваются преподавателями Университета Дьюк (Duke University).

По окончании обучения участники проекта, успешно защитившие выпускные задания (разработанные бизнес-планы), получают сертификат об успешном окончании обучения в АОО «Назарбаев Университет» совместно с Университетом Дьюк (Duke University). Остальные участники получают сертификат о прослушивании курса обучения. Получившие сертификат участники могут принять участие в конкурсном отборе на второй этап проекта «Деловые связи» и выехать на зарубежную стажировку.

В 2014 году обучение в рамках проекта прошли 423 человека.

1.4. Информация о государственной Услуге в рамках проектов «Бизнес-Советник 1», «Бизнес-Советник 2»

Фонд «Даму» начал свою деятельность по проекту «Поддержка начинающих предпринимателей» (Старт-ап проекты) с 2009 года, с 2011 года данный проект был включен в Программу «Дорожная карта бизнеса 2020», как компонент четвертого направления «Усиление предпринимательского потенциала».

В 2014 году компонент реализован Фондом «Даму» на основании заключенного Договора о государственных закупках услуги по поддержке населения с предпринимательской инициативой и предпринимателей в рамках реализации четвертого направления «Усиление предпринимательского потенциала» Программы от 14 февраля 2014 года № 17, заключенного с ГУ «Комитет развития предпринимательства» Министерства регионального развития Республики Казахстан. В связи с изменением структуры Правительства Республики Казахстан 25 ноября 2014 года было заключено Дополнительное соглашение №1 о внесении изменений к Договору.

Обучение по проектам проводилось на бесплатной основе, в районах - в помещениях, предоставленных местными исполнительными органами, в областных центрах - в Центрах обслуживания предпринимателей. Во исполнение требований Стандарта государственной услуги «Обучение субъектов частного предпринимательства в рамках Программы, утвержденного Постановлением Правительства от 4 мая 2014 года №434 (далее-Стандарт) прием заявлений, направление на обучение и выдача результатов осуществлялось в бумажной форме.

Информирование населения о проводимых обучающих курсах производилось посредством СМИ, рекламных плакатов, видеороликов, прием заявок и формирование групп слушателей осуществлялось из числа посетителей Центров компетенций предпринимателей в областных центрах, моногородах и районных центрах. Графики краткосрочного обучения формировались региональными филиалами Фонда «Даму» по мере набора состава участников и согласования места проведения с местными исполнительными органами. Сформированные и согласованные графики на государственном и русском языках заранее размещались на сайте Фонда «Даму»: www.damu.kz. Начиная с 3 квартала 2014 года при учете желающих пройти обучение по проекту «Бизнес-Советник 1», процедура регистрации и направления на обучение осуществлялась в соответствии с требованиями Стандарта и Регламента государственной услуги "Обучение субъектов частного предпринимательства в рамках Программы.

Обучение по проекту «Бизнес-Советник 1» в целом по республике проводилось профессиональными лекторами-тренерами, отобранными Региональными филиалами Фонда «Даму» в 14 областях и городах Астана и Алматы. Особое внимание при отборе лекторов-тренеров по проекту «Бизнес-Советник 1» уделялось их практическому опыту работы с предприятиями или в бизнесе.

Для эффективной реализации проекта «Бизнес-Советник 2» Фондом «Даму» была проведена работа по отбору высококвалифицированных лекторов-тренеров, специализированных по теме «Управлении проектами» и имеющих опыт по внедрению передовых методов и инструментов, используемых в зарубежной бизнес-практике.

С целью повышения у лекторов-тренеров тренерских компетенций и соблюдения единого стандарта к процессу обучения, позволяющих проектировать и эффективно реализовывать тренинги для населения с предпринимательской инициативой и предпринимателей по проекту «Бизнес-Советник 1», Фондом «Даму» в г. Алматы было организовано 2 Мастер-класса. Мастер-классы проводились по двум основным темам: «Тренинг для тренеров» и «Старт-ап бизнеса через проектный менеджмент».

1.5. Информация о востребованности государственных Услуг

В 2014 году в рамках проекта «Деловые связи» обучение прошли 586 предпринимателей, на зарубежную стажировку было направлено 111 человек; в рамках проекта «Обучение топ-менеджмента МСБ» обучение прошли 423 предпринимателя, по проекту «Бизнес-Советник 1» обучение прошли 19 236 человек, по проекту «Бизнес-Советник 2» - 3 236. В целом по данным проектам обучение в 2014 году прошли 23 481 предпринимателей, что на 16% выше, чем в 2013 году. Также, необходимо отметить, что в 2014 году началась реализация проекта «Бизнес-Советник 2». Вместе с тем, за последние четыре года (с 2011 года) количество получателей Услуг возросло в 1,4 раза или на 44%.

**Динамика количества получателей Услуг за период реализации проектов
«Деловые связи», «Обучение топ-менеджмента МСБ», «Бизнес-Советник 1»,
«Бизнес-Советник 2»**

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|-------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Проект «Деловые связи» | 501 | 621 | 544 | 586 |
| Обучение топ-менеджмента МСБ» | 210 | 210 | 420 | 423 |
| Проект «Бизнес-Советник 1» | 15 645 | 17 142 | 19 274 | 19 236 |
| Проект «Бизнес-Советник 2» | | | | 3 236 |
| Всего: | 16 356 | 17 973 | 20 238 | 23 481 |

2. Работа с услугополучателями

2.1. Сведения об источниках и местах доступа к информации о порядке оказания государственных Услуг

В целях повышения осведомленности предпринимателей и населения о порядке предоставления Услуг Фондом «Даму» широко применяются информационные технологии, посредством которых любой желающий может получить доступ к информации о существующих программах поддержки предпринимательства Фондом «Даму», механизмах и условиях их реализации, а также порядке предоставления государственных услуг и многое другое.

Интернет-ресурс является важнейшим средством массовой коммуникации, позволяющий оперативно оповещать целевую аудиторию (предпринимателей) и население, а также получать обратную информацию по наиболее актуальным проблемам.

Информирование целевой аудитории о сроках и условиях оказания Услуг, проводимых курсах обучения, механизмах получения государственной поддержки предпринимательства и условиях участия в программах, реализуемых Фондом «Даму», осуществляется посредством размещения подробной информации на корпоративном сайте Фонда (www.damu.kz), на республиканских и местных телеканалах, радио и в печатных изданиях.

В настоящее время веб-сайт Фонда «Даму» имеет интуитивно-понятный интерфейс и структуру; используется удобная система управления сайтом с разграниченным доступом к различным функциям и материалам; обеспечена эффективная защита и интеграция сайта в сеть интернет; обеспечена информационная поддержка разделов сайта с контентом для предпринимателей.

В 2014 году количество просмотров веб-сайта составило порядка 3,5 миллионов, что в 1,7 раз выше показателя 2013 года. Это, в первую очередь, свидетельствует о востребованности (популярности) среди интернет-аудитории как самого сайта, так и размещенной на нем информации.

В декабре 2013 года на Дне индустриализации Фондом «Даму» был презентован новый единый бизнес-портал для предпринимателей Казахстана «Территория бизнеса» (business.gov.kz), созданный по поручению Президента Республики Казахстан Н.А. Назарбаева.

Целью создания бизнес-портала является популяризация и содействие ведению предпринимательской деятельности, а также информационная поддержка государственных программ поддержки предпринимательства.

Бизнес-портал business.gov.kz – это единая информационная площадка для предпринимателей Казахстана, в рамках которой интегрированы лучшие информационные ресурсы, способные удовлетворить любой уровень информационного запроса в сфере бизнеса – от простого любопытства до профессиональной помощи. Бизнес-портал содержит информацию обо всех мерах поддержки предпринимательства в доступном формате, новости и

аналитические статьи, обучающие материалы и кейсы, маркетинговые исследования и обзоры, планы и объявления о закупках государственных организаций и национальных компаний и т.д.

В целом в 2014 году в рамках обеспечения работы по развитию интернет-сайта www.business.gov.kz были достигнуты следующие результаты: количество просмотров - 3 584 827 ед.; количество посетителей - 543 441 ед.; количество онлайн-консультаций - 12 986 ед.

Следующий информационный ресурс - специализированный Call-центр, который был внедрен Фондом «Даму» в марте 2011 года с целью повышения уровня информированности и профессионализма субъектов частного предпринимательства и населения. Call-центр позволяет проводить адресную работу, избирательно направляя воздействия на определенную целевую аудиторию. Кроме этого, Call-центр имеет большие возможности по работе с лицами, обратившимся в Фонд «Даму», избавляя от этого более квалифицированный персонал. Операторы Call-центра разъясняют условия и характеристики государственных программ по финансовой и нефинансовой поддержке частного предпринимательства, принимают рекламации с жалобами на неправомерные действия представителей финансовых операторов и иных лиц, препятствующих ведению предпринимательской деятельности, выполняют иную делегированную им работу. Дозвониться в Call-центр Фонда «Даму» можно по короткому номеру «1408» как с городского, так и с мобильного телефонов (звонок по Казахстану бесплатный).

Помимо телефонного звонка любой пользователь интернета имеет возможность получить первичное консультирование по вопросам государственной поддержки предпринимательства, в т.ч. по условиям оказания Услуги, путем проведения online-диалога с консультантами Call-центра на корпоративном сайте Фонда «Даму» (www.damu.kz), а также может обратиться с вопросом через электронную почту, интерактивный онлайн-чат, бесплатно позвонить через веб-сайт и/или заказать обратный телефонный звонок. Кроме того, внедрена услуга смс-информирования субъектов частного предпринимательства.

В целом в 2014 году в рамках дистанционного консалтинга через Call-центр было обработано свыше 43 000 обращений, из них через интернет-ресурсы Фонда обратилось 13 000 клиентов. Практически все интересующие предпринимателей и население вопросы касаются реализации программ Фонда «Даму» по поддержке частного предпринимательства.

Для получения объективной картины рейтинга посещаемости на интернет-ресурсах Фонда «Даму» размещены счетчики посещения. На сегодняшний день сайты Фонда «Даму» в казахстанском рейтинге посещаемости zero.kz занимают 5-8 места из 111 ресурсов, зарегистрированных в категории «Финансы».

Также в 2014 году в рамках реализации компонента «Бизнес-Насихат» четвертого направления Программы проводилась информационно-разъяснительная работа по Программе с целью разъяснения широким слоям населения мер государственной поддержки в целях эффективной реализации Программы, а также популяризации идей предпринимательства. Так, в средствах массовой информации (далее – СМИ) было размещено 1 269 материалов о механизмах государственной поддержки предпринимательства, в том числе в центральных СМИ – 1955 материалов, в региональных СМИ – 2 436 материалов. Кроме того, проведено 24 пресс-тура по успешным примерам реализованных проектов МСП, профинансированным по программе поддержки предпринимательства в различных регионах Казахстана. В целях освещения хода реализации Программы в эфире республиканских и региональных телеканалов было проведено 286 выступлений.

2.2. Мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных Услуг

Фонд «Даму» стремится к максимальной прозрачности, открытости и надежности информации, как о самом Фонде, так и о его деятельности. Так, с 2010 года на корпоративном сайте Фонда «Даму» внедрена интерактивная геоинформационная система (ГИС), с помощью которой любой пользователь интернета может получить всю актуальную статистическую и аналитическую информацию о деятельности Фонда «Даму», а также о развитии сектора МСП, микрофинансового сектора, макро- и микроэкономических процессах республиканского и регионального уровня.

В целях повышения доступа предпринимателей к инструментам государственной поддержки предпринимательства сотрудники региональных филиалов Фонда «Даму» на местах проводят различные мероприятия, встречи и презентации по разъяснению условий участия в программах Фонда, в том числе по условиям оказания Услуг предпринимателям.

Также подробную информацию о сроках и условиях оказания Услуг, проводимых курсах обучения, механизмах получения государственной поддержки предпринимательства, условиях участия и списках участников программ, реализуемых Фондом «Даму», осуществляется посредством размещения подробной информации на корпоративном сайте Фонда (www.damu.kz), на республиканских и местных телеканалах, радио и в печатных изданиях.

Кроме того, в целях обеспечения прозрачности оказания Услуг Фондом «Даму» были инициированы следующие мероприятия:

1) На корпоративном сайте Фонда «Даму» предприниматели, желающие принять участие в программах Фонда, в т.ч. желающие получить Услуги, оказываемые Фондом, могут подать заявки на оказание Услуг (на участие в проектах «Деловые связи» и «Обучение топ-менеджмента МСБ»).

2) Внесены изменения в Постановление, согласно которым в работе конкурсной комиссии по отбору бизнес-планов слушателей первого этапа проекта «Деловые связи» принимают участие представители Обучающего учреждения, Фонда и региональные представители НПП.

3) Отбор участников на зарубежную стажировку в ФРГ и США (второй этап проекта «Деловые связи») в 2014 году осуществлялся совместной казахстанско-германской и казахстанско-американской комиссиями соответственно. В состав комиссий по отбору претендентов на стажировку в рамках второго этапа проекта «Деловые связи» помимо представителей международных зарубежных организаций - GTZ и USAID, Фонда и Обучающего учреждения вошли также региональные представители НПП.

3. Контроль за качеством оказания государственных услуг

3.1. Результаты контроля за качеством оказания государственных услуг, проведенного внешними экспертами

В 2014 году в целях проведения мониторинга и оценки эффективности реализации Проекта Фондом «Даму» был заключен Договор с ТОО «BRIF Research Group» (Бриф Ресёч Груп) №217-ДГЗ-АД от 25.07.2014г. о закупках услуг по маркетинговым консультациям. В рамках данного договора было проведено исследование эффективности реализации проекта «Деловые связи» и «Обучение топ-менеджмента МСБ» на основе изучения мнений и оценок участников (бывших и текущих) касательно произошедших изменений в их предпринимательской деятельности после прохождения обучения, в т.ч. по расширению и модернизации бизнеса, созданию новых рабочих мест, росту

налоговых отчислений и дальнейшему участию в других направлениях Программы.

В результате проведенного исследования было выявлено, что среди участников проекта «Деловые связи»: 57% увеличили годовой оборота в среднем на 34%; 53% увеличили эффективность своего бизнеса; 38% осуществили модернизацию используемого оборудования; 45% увеличили численность сотрудников; 43% увеличили налоговые отчисления в бюджет.

Среди участников проекта «Обучение топ-менеджмента МСБ»: 66% увеличили годовой оборота в среднем на 30%; 60% увеличили эффективность своего бизнеса; 58% увеличили численность сотрудников; 54% увеличили налоговые отчисления в бюджет.

4. Перспективы дальнейшей эффективности и повышения удовлетворенности услугополучателей качеством оказания государственных услуг

Фондом «Даму» проведен анализ эффективности проектов «Бизнес-Советник 1» и «Бизнес - Советник 2».

Благодаря полученным знаниям участники проектов «Бизнес-Советник 1» и «Бизнес - Советник 2» открыли свой бизнес и расширили свою деятельность. Так, по состоянию на 01 октября 2014 г. доля участников - физических лиц, прошедших обучение по проекту и открывших бизнес возросла до 12%, при 2% за 2011 год. Данные были получены путем проверки ИИН клиентов-участников проектов на наличие даты регистрации индивидуальных предпринимателей в базах данных налоговых органов.

Для оценки показателя расширения бизнеса был проведен телефонный опрос предпринимателей, прошедших обучение в рамках проектов в 2014 году. В телефонном опросе приняли участие 1326 предпринимателей. Согласно данным телефонного опроса, 18,1% респондентов после обучения приобрели новое оборудование, 27,2% респондентов – увеличили спектр оказываемых услуг/ассортимент товаров, 17,6% респондентов – открыли новые направления бизнеса и 5,3% респондентов сумели открыть новые филиалы/отделения предприятия.

Согласно данным анкетирования, большинство слушателей оценивают уровень прослушанного курса высоко, в том числе 58% оценили курс как «очень высокий», 35% слушателей оценили на «скорее высокий уровень» и 6% слушателей отметили, как «ни низкий, ни высокий уровень».

За отчетный период 71,3% слушателей очень высоко оценили полезность информации, полученной в ходе прослушивания «Экспресс-курса предпринимателей», 27,9% слушателей отметили курс обучения как «скорее полезный».

По результатам анализа анкет, большинство слушателей (83,9%) оценили работу лекторов-тренеров, проводивших обучение на «отлично», 14,9% - «хорошо», 1,1% респондентов поставили отметку «ни то, ни другое», и только 0,1% респондентов оценили «скорее плохо».

Полнота информации в рамках прослушанного курса была оценена слушателями высоко: 61% респондентов полностью удовлетворены, 31% - скорее удовлетворены.

Большинство слушателей выразили полное удовлетворение доступностью изложения информации, полученной в ходе прохождения курса - доля респондентов, высоко оценивших доступность изложения информации составила 71%, оценка «скорее удовлетворены» отметили 20% слушателей, нейтрально

оценивших «полноту информации» - 6%, «доступность изложения информации» - 3%.

Доля слушателей высоко оценивших «практическую значимость информации» составила 66%, доля «скорее удовлетворенных» - 28%, доля нейтрально ответивших – 3%.

Большинство слушателей выразили удовлетворение квалификацией преподавателей проекта «Бизнес – Советник 1», доля удовлетворенных и скорее удовлетворенных в общем составила 98%.

Актуальностью выбранных тем обучения полностью удовлетворены 71% участников проекта, скорее удовлетворены 24% респондентов, 3% заняли нейтральную позицию в данном вопросе.

Уровнем организации семинаров удовлетворено подавляющее большинство слушателей (96%), в том числе полностью удовлетворены 72% опрошенных, скорее удовлетворены – 24%.

96% слушателей курсов «полностью удовлетворены» либо «скорее удовлетворены» уровнем и качеством раздаточных материалов.

По результатам проведенных опросов, большинство слушателей либо «полностью», либо «скорее» удовлетворены уровнем качества практических занятий. Подавляющее большинство слушателей (95%) в целом выразили удовлетворенность качеством учебной литературы.

В ходе анкетирования к респондентам обратились с просьбой оценить некоторые высказывания и указать, согласны они с ними или нет. Значительное количество слушателей согласны с мнениями:

- «в ходе семинара получили много новой, интересной информации» - согласны 97% слушателей;

- «содержание семинара полностью соответствовало ожиданиям и профессиональным потребностям слушателей» - согласны 92% слушателей;

- «содержание семинара непосредственно учитывало специфику работы слушателей» - согласны 87% респондентов;

- «участники получили много идей, услышали чужой опыт, который можно применить для себя и для бизнеса» - согласны 94% респондентов.

При этом, большинство слушателей не согласны, что «...зря потратили время» - данный тезис отрицают 89% опрошенных респондентов.

Участники проекта «Бизнес – Советник 1», прошедшие обучение в 2014 году, а также принявших участие в других направлениях Программы сложилось следующим образом:

- 365 человек приняли участие в проекте «Бизнес – Советник 2», который предполагает более углубленное изучение управлением бизнеса и более качественное повышение компетенций предпринимателей;

- 86 человек продолжили использование нефинансовых инструментов поддержки, приняв участие в проекте «Деловые связи»;

- 54 человека – в проекте «Обучение топ-менеджмента МСП»;

- 133 человека для получения грантов банков второго уровня – в проекте «Школа молодого предпринимателя»;

- 28 предпринимателей получили гарантии;

- 135 слушателей получили грант на сумму 360,3 млн.тенге, из которых 46 предприниматели из моногородов на сумму 126,0 млн.тенге.

Участниками проекта «Бизнес – Советник 2» были действующие предприниматели, которые приняли участие в других направления Программы:

- 365 человек приняли участие в проекте «Бизнес – Советник 1»;

- 79 человек – в проекте «Деловые связи»;
- 32 человека – в проекте «Обучение топ-менеджмента»;
- 56 человек с целью получения грантов банков второго уровня приняли участие и в проекте «Школа молодого предпринимателя»;
- 28 предпринимателей получили гарантии в рамках Программы.